



Л.В. Лисицына

## **ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ**

Екатеринбург  
2016

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социально-культурных технологий

Л.В. Лисицына

## **ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ**

Учебно-методическое пособие по выполнению  
курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки  
100100 «Сервис» профиль «Конгрессно-выставочный сервис»

Екатеринбург  
2016

Печатается по рекомендации методической комиссии факультета туризма и сервиса.

Протокол № 2 от 26 ноября 2015 г.

Рецензент – профессор, доктор педагогических наук Н.Г. Куприна.

Редактор Е.Л. Михайлова

Оператор компьютерной верстки Е.А. Газеева

---

Подписано в печать 16.03.16		Поз. 97
Плоская печать	Формат 60×84 1/16	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 0,93	Цена руб. коп.

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ

Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## **ВВЕДЕНИЕ**

В соответствии с учебным планом обучающиеся всех форм обучения направления подготовки 100100.62 «Сервис» профиль «Конгрессно-выставочный сервис» выполняют курсовую работу по дисциплине «Инновации в сервисе», которая представляет собой самостоятельную научную работу, раскрывающую теоретические и практические аспекты избранной темы. При выполнении курсовой работы обучающиеся закрепляют и расширяют компетенции, сформированные в ходе изучения дисциплины.

Выполнение курсовой работы предполагает углубление и систематизацию полученных знаний по дисциплине в целом и по избранной теме в частности; выработку навыков сбора и обобщения практического материала, работу с первоисточниками; развитие умений применять полученные знания для решения конкретных научных и практических проблем, формулировать и аргументировать собственную позицию в их решении.

Основным назначением настоящих методических рекомендаций является обеспечение качества реализации Государственных образовательных стандартов и Федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ, выполняемых студентами.

Учебно-методическое пособие определяет обязательные требования, правила и рекомендации при подготовке и защите курсовых работ обучающимися по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» профиль «Конгрессно-выставочный сервис».

### **Цели и задачи выполнения курсовой работы**

Целью подготовки курсовой работы является оценка уровня овладения обучающимся теоретико-методологическими основами по соответствующей учебной дисциплине, выявление умения излагать концептуальное видение проблемы и её практическое решение. Выполнение курсовых работ служит подготовкой к решению более сложной учебной задачи – написания выпускной квалификационной работы бакалавра.

Задачи, стоящие непосредственно перед обучающимся при подготовке курсовой работы, включают:

- овладение методами исследовательской и аналитической деятельности, обращение и обработку собранной информации и её чёткое, логичное, последовательное изложение;
- приобретение навыков работы с научной литературой, с нормативно-правовыми материалами, со справочными и другими источниками информации по теме исследования;

- уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования;
- расширение объёма знаний по учебному курсу;
- активизацию самостоятельной работы и творческого мышления.

## **I. Требования к знаниям, умениям, навыкам, формированию компетенций, которыми должен владеть обучающийся**

До начала выполнения курсовой работы обучающийся должен:

- знать основные сервисные технологии, применяемые в бизнесе, основы менеджмента, понятия КВС;
- уметь выявлять экономические предпосылки для возникновения инноваций;
- владеть представлениями о стратегическом развитии предприятия, о рыночной конъюнктуре.

В результате выполнения курсовой работы обучающийся должен знать:

- основные понятия инновационной деятельности;
  - направления инновационной деятельности предприятия сервиса;
  - факторы внешней и внутренней среды процесса инноваций;
  - организационные основы инновационного менеджмента;
  - инновационную политику государства;
  - механизмы регулирования инновационной деятельности;
  - организацию инновационной деятельности на предприятии сервиса;
- уметь:
- составлять план инновационной деятельности предприятия сервиса;
  - разрабатывать программу и инновационный проект в сфере сервиса;
  - определять эффективность инновационного проекта;
  - владеть навыками внедрения инновационных продуктов.

В процессе выполнения курсовой работы у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции.

Шифр компетенции	Сущность компетенции
<b>ОК</b>	<b>Общекультурные компетенции</b>
ОК-7	Владение письменной и устной речью на русском языке, способность использовать профессионально ориентированную риторику, владение методами создания текстов, осуществление социального взаимодействия на одном из иностранных языков

ОК-8	Способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений
ОК-15	Стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критическая оценка своих достоинств и недостатков, необходимость делать выводы
ОК-17	Обладание культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умение логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь
ОК-18	Готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания
<b>ПК</b>	<b>Профессиональные компетенции</b>
ПК-2	Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-5	Готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений
ПК-10	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

## II. Примерная тематика курсовых работ по курсу «Инновации в сервисе»

1. Разработка инновационного предложения для предприятия КВС.
2. Разработка инновационного предложения для предприятия туристской сферы.
3. Разработка инновационного предложения для предприятия гостиничной сферы.
4. Разработка инновационного предложения для предприятия сферы сервиса.
5. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых технологий.
6. Виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых продуктов и услуг.

### **III. Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения**

#### *Основная литература*

1. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. «Социально-культурный сервис и туризм» / [рец.: Е.Л. Драчева, В.С. Сенин]. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2010. - 208 с.

2. Маховикова Г.А., Ефимова Н.Ф. Инновационный менеджмент: конспект лекций. - М.: Юрайт, 2014. - 131 с.

3. Инновации: учеб. пособие / А.В. Барышева [и др.] ; под общ. ред. А.В. Барышевой; [рец.: Н.С. Перекалина, А.Н. Панов]. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2010. - 384 с.

4. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: учебник для студентов, обучающихся по экон. и техн. спец. / [рец.: Д.С. Львов, Б.А. Райзберг, Е.А. Олейников]. - 6-е изд. – М. 2012. - 448 с.

#### *Дополнительная литература*

5. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие. - М.; Ростов н/Д: МарТ. - 2008. - 224 с.

6. Инновационное развитие туризма в Свердловской области в XXI веке: матер. междунар. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 6-7 апреля 2011 г.: сб. / М-во торговли, питания и услуг Свердловской обл., Уральский Международный ин-т туризма, Администрация города Екатеринбурга; [под общ. ред. О.В. Пироговой; отв. за выпуск В.А. Шкерин]. - Екатеринбург: Банк культурной информации, 2011. - 216 с.

7. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. 100101 «Сервис», 100103 «Социально-культурный сервис и туризм», 100110 «Домоведение» (цикл общепроф. дисциплин). – М.: ИНФРА-М, 2009. - 432 с.

### **IV. Перечень ресурсов информационно- телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для выполнения курсовой работы**

1. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>
2. Инновации и предпринимательство: <http://www.innovbusiness.ru>
3. Инновационная деятельность: <http://www.mou-rdu.ru/innovacii.htm>
4. Портал правового консультирования предпринимателей: <http://www.dist-cons.ru>
5. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности: <http://www.sci-innov.ru>

## V. Перечень информационно-коммуникативных технологий и программного обеспечения, используемых при выполнении курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

Наименование программного обеспечения	Документ, подтверждающий право использования программного обеспечения
OpenOffice, FoxReader KompoZer GNU Image Manipulation Program (GIMP) Inkscape Scribus Audacity Avidemux Chrome	Свободное программное обеспечение, GNU General Public License, <b>Freeware</b>
Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3	Product Part No.: A22-00001 Installed from 'Full Packaged Product' media. Product ID: 76456-642-8525985-23753 match to CD Key data CD Key: MBW6B-T7QWP-V6XQJ-Q7P9R-D2QXG Computer Name: 7-409-01 Registered Owner: ГФ Registered Organization: УГЛТУ Product ID: 73372-700-3010467-57775 CD Key: V8VGP-J9TDR-F8JKM-WDRK2-HGH9Y
Microsoft Office - профессиональный выпуск версии 2003	Product ID: 82503-581-0283357-38944 CD Key: KKH6D-74DJT-R34KK-QGPB4-VK7XG
Microsoft Office Standard 2010	Product ID: 82503-208-0008292-69778 CD Key: GUYDK-6YPPT-DKHC7-2WX98-MVQBT
Microsoft Office Access 2010	
Adobe Illustrator CS6 Adobe Indesign CS6 Adobe Photoshop CS6 CorelDraw «ГАРАНТ-СТУДЕНТ» NauDoc «Консультант плюс» Statistics Advanced 10 for Windows Ru 4 лицензии Mapinfo professional 6.0	



## VI. Структура курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

- Титульный лист
- Задание на курсовую работу бакалавра
- Содержание
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение

**Титульный лист** является первым листом курсовой работы и оформляется по образцу. Образец оформления титульного листа приведен в прил. 1.

**Задание на курсовую работу бакалавра** оформляется в соответствии с требованиями, приведенными в данном методическом пособии. Образец задания на курсовую работу бакалавра приведен в прил. 2.

В раздел «**Содержание**» включены все основные структурные элементы курсовой работы.

**Во Введении** объемом 1,5-2 страницы обосновывается актуальность, новизна и социальная значимость темы курсовой работы; указывается степень ее разработанности в литературе; формулируются цель и задачи работы; объект и предмет исследования.

**Цель** курсовой работы – это формулировка проблемы, которую необходимо исследовать. Формулировка цели курсовой работы может включать такие слова: анализ явления, изучение особенностей какого-либо процесса и т.п. Цель курсовой работы отражается в теме работы.

Данные цели достигаются при последовательном решении конкретных **задач** курсовой работы:

- анализе теоретических источников по изучаемой проблеме;
- исследовании объекта изучения;
- выявлении состояния рассматриваемого предмета и перспектив его развития;
- разработке инновационного предложения.

**Объект** исследования курсовой работы – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию, избранную для изучения.

**Предмет** исследования – это процесс или явление, находящиеся в границах объекта. Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Предмет работы определяет тему научной работы, которая обозначается на титульном листе как заглавие.

Именно предмет изучения подвергается анализу, наблюдению и другим методам научного познания, которые выбираются в зависимости от целей и задач исследования. Обязательным элементом научной работы является также указание на методы исследования, которые служат инструментом в изучении фактического материала.

**Основная часть курсовой работы** состоит из двух глав. В первой главе раскрываются теоретические аспекты изучаемой темы, а во второй анализируются аспекты практической деятельности сервисного предприятия.

Главы разбиваются на параграфы. Каждая глава содержит 2-3 параграфа. Все параграфы работы должны в совокупности раскрывать тему главы. После каждого параграфа необходимо формулировать краткие выводы.

В теоретической части работы (в первой главе) рассматривается сущность исследуемой проблемы. Дается определение основных понятий, используемых в работе. Важнейшие теоретические положения темы излагаются своими словами и при необходимости подкрепляются цитатами. Цитаты оформляются в соответствии с библиографическими правилами и сопровождаются ссылками на используемый источник с указанием страниц.

В практической части (во второй главе) исследуется деятельность сервисного предприятия в соответствии с тематикой курсовой работы.

В параграфе 2.1 дается общая характеристика сервисного предприятия. Практическая часть работы может быть представлена самостоятельными выводами и предложениями относительно реального положения сервисного предприятия на рынке услуг, если эти выводы и предложения изложены с помощью методов анализа и включают анализ статистических, экономических данных, наблюдение, контент-анализ, SWOT-анализ, интервьюирование, анкетирование и др. Результаты анализа необходимо представлять в таблицах, графиках, диаграммах. По результатам анализа делаются соответствующие выводы и рекомендации о том, какое инновационное предложение будет эффективно в конкретных условиях предприятия.

Параграф 2.2 посвящен анализу рыночной конъюнктуры, характеристике возможных конкурентов, их стратегии и тактике и включает оценку степени новизны инновационной продукции и динамичности изменений в отрасли, к которой она имеет отношение; выявлению конкурентов, производящих аналогичную продукцию, и оценке их с точки зрения долей занимаемого рынка продукции. Описание имиджа конкурентов. Также на данном этапе необходимо провести SWOT-анализ деятельности предприятия.

В параграфе 2.3 проводится разработанный самостоятельно инновационный проект в рамках предмета исследования. Проект – это документально оформленный план внедрения в деятельность предприятия

инновационной идеи. Разработку необходимо оформить в соответствии с жизненным циклом инновации.

В параграфе 2.4 рассматриваются процесс распространения информации об инновационном предложении, наиболее эффективные методы продажи предлагаемой продукции (услуг).

В заключении подводятся итоги работы в целом, формулируются выводы, отражающие степень достижения поставленной цели. Содержание заключения последовательно и логически стройно представляет результаты всей курсовой работы. Примерный объем заключения не превышает 2-3 страницы.

#### **Список использованных источников**

Список использованной литературы следует располагать в алфавитном порядке. Библиографическое описание источника необходимо приводить в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

Пример оформления библиографического описания

#### *Учебники, учебные пособия*

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов специальностей «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)». – Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 254 с.

2. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д.А. Аманжолова [и др.] - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009.

#### *Монографии*

1. Атаманчук Г.В. Теория организации. - М.: Изд. РАГС, 2007.- 451 с.
2. Гибсон Дж. Л., Иванцевич Д.М., Доннели Д.Х. Организации: поведение, структура, процессы: пер. с англ. - 8-е изд. - М.: Инфра-М, 2000. - 650 с.

#### *Материалы периодических изданий*

1. Алиуллов Р.Р. Механизм социального управления (методологический аспект) // Социально-гуманитарные знания. - 2003. - № 6. - С. 126-128.
2. Лексин Н.В., Грицюк Т.В., Лексин А.В. Регион как объект анализа и государственного управления // Финансы и кредит. - 2008. - № 4. - С. 14-17.
3. Молочников М.Г. Рынком нужно управлять // Бизнес. -1994. - № 5.- С. 46-49.
4. Сабельникова Л.Ю. Социальная помощь семье и детям // Известия.- 2002. - 5 сентября.
5. Френч Р.Д. Государство, общество и бизнес в условиях индустриальной демократии // Проблемы теории и практики управления. - 1993. - № 1.- С. 11-13.

*Интернет-источники*

1. Иванов А.А., Петров Б.Б. Как заработать на текстовых биржах. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.i-love-copywriting.ru/article/copywriting-21.pdf?p=122>. (Дата обращения 27.09.2015).

**Приложения.** В приложениях помещается материал вспомогательного характера, содержащий информацию об истории бизнеса, услуги и т.п.

## VII. Требования к оформлению курсовой работы

Текст курсовой работы должен отвечать следующим требованиям:

- четкость структуры;
- ясность, логичность и последовательность изложения материала;
- точность приведенных сведений;
- весь материал должен быть систематизирован и стилистически обработан;
- описание технологических операций и процессов должно быть выполнено в соответствии с принятой научной или технической терминологией.

При выполнении курсовой работы на компьютере следует использовать шрифт Times New Roman Cyr, межстрочный интервал – 1,5, размер кегля – 14, выравнивание – по ширине, абзацный отступ – 1,25.

Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 25 мм, правое – 10 мм, нижнее – 10 мм и верхнее – 25 мм.

Общий объем курсовой работы – 25-30 страниц (с приложениями).

Для заголовков должны использоваться стили различных уровней, которые можно установить (формат/стиль/изменить) (таблица).

Стили для заголовков в курсовой работе

Название стиля	Параметры
<b>Заголовок 1</b> для заголовков разделов: Введение, Главы, Заключение, Список использованных источников, Приложения	Шрифт Arial, 18 pt, жирный, выравнивание по центру
<b>Заголовок 2</b> для заголовков параграфов	Шрифт Arial, 14 pt, жирный, выравнивание по центру
Обычный текст для текста научных изданий и методической литературы	Шрифт Times New Roman, 14 pt, выравнивание по ширине
Сноска, примечание	Шрифт Times New Roman, 11 pt

Нумерация глав и параграфов выполняется арабскими цифрами с точкой после цифры. После названия главы точка не ставится. Между заголовком и текстом ставится пробел. Разделы Введение, Заключение, Список использованных источников и Приложения не нумеруются.

## **VIII. Рецензирование курсовой работы бакалавра**

Выполненная работа должна быть представлена на кафедру для рецензирования в указанные в графике выполнения курсовой работы сроки.

При рецензировании и оценке курсовой работы учитываются:

- актуальность и соответствие содержания курсовой работы бакалавра заданию;
- полнота освещения основных вопросов темы в соответствии с планом;
- использование дополнительной литературы, практических материалов конкретного предприятия отрасли;
- глубина и качество анализа материалов;
- обоснование выводов и предложений по улучшению работы конкретного сервисного предприятия, на примере которого выполнена работа;
- использование современных технологий и методов исследования;
- литературный стиль и грамотность изложения темы;
- качество оформления работы.

Обучающийся вправе ознакомиться с рецензией до защиты курсовой работы, с тем чтобы исправить замечания в ходе подготовки защитного слова.

## **IX. Порядок представления и защиты курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»**

Защита курсовой работы производится каждым обучающимся индивидуально до сдачи экзаменационной сессии. При защите курсовой работы кратко излагается основное содержание работы.

Обучающемуся следует обосновать актуальность темы, ее практическую значимость, причины ее выбора, определить цель работы и задачи исследования. Следует пояснить структуру работы и последовательность изложения материала, при этом используются наиболее важные и существенные элементы исследования, а также выводы и предложения по теме. Необходимо сделать акцент на путях внедрения (применения) результатов работы в практической деятельности, месте полученных в результате выполнения курсовой работы знаний, умений, навыков, компетенций в будущей профессиональной деятельности. В ходе защиты курсовой работы студент опирается на защитное слово и представляет мультимедийную презентацию.

Не рекомендуется уделять излишнее внимание изложению общеизвестных положений, теоретических материалов, высказываниям декларативного характера.

Результаты защиты оформляются в учебной ведомости. По результатам рецензии и защиты курсовой работы выставляется оценка: «отлично»,

«хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». При оценивании учитывается оригинальность и жизнеспособность разработанного инновационного проекта.

Оценку «отлично» заслуживают курсовые работы, если полно и всесторонне раскрыты теоретические аспекты темы, использован творческий подход к освещению проблемных вопросов сервиса в рыночных условиях хозяйствования, и на все вопросы членов комиссии обучающийся дал аргументированные ответы.

Оценку «хорошо» заслуживают курсовые работы, если содержание изложено на высоком теоретическом уровне, правильно сформулированы выводы, и на все вопросы обучающийся при защите дал правильные ответы, но не проявил творческие способности, индивидуальность.

Оценку «удовлетворительно» заслуживают курсовые работы, если вопросы в основном раскрыты, выводы в целом правильные, предложения представляют практический интерес, но недостаточно убедительно аргументированы, и не на все вопросы членов комиссии обучающийся при защите дал правильные ответы.

При «неудовлетворительной» оценке обучающийся обязан повторно выполнить работу по новой теме или переработать прежнюю. Повторная защита работ должна завершиться до начала сессии. Обучающиеся, не сдавшие и не защитившие в срок курсовую работу, к сессии не допускаются.

Образец оформления титульного листа курсовой работы

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФБГОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет»  
Факультет туризма и сервиса  
Кафедра социально-культурных технологий

**Курсовая работа  
по дисциплине «Инновации в сервисе»**

**Разработка инновационного предложения  
для турфирмы «Travel-Life»**

Разработал обучающийся группы ФТиС -21

\_\_\_\_\_ Кузнецова А.П.

Руководитель проекта \_\_\_\_\_ Л.В. Лисицына

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ С.Ф. Масленникова

Екатеринбург  
2016

Образец задания на курсовую работу

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФГБОУ ВО «Уральский государственный**  
**лесотехнический университет»**

Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_  
Направление \_\_\_\_\_  
Дисциплина \_\_\_\_\_

**ЗАДАНИЕ**  
**НА КУРСОВУЮ РАБОТУ / КУРСОВОЙ ПРОЕКТ БАКАЛАВРА**

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

утверждена приказом ректора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

2. Срок сдачи выпускником законченной работы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Исходные данные \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Перечень основных вопросов, подлежащих исследованию, объём и содержание пояснительной записки

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)\_\_\_\_\_

---



---



---

## 6. График выполнения курсовой работы

№ п/п	Наименование этапов работы	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Консультация		
2	Изучение специальной литературы, сбор материала		
3	Оформление результатов работы		
4	Подготовка иллюстративного материала и доклада		
5			
6			
7	Защита		

7. Дата выдачи задания «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Руководитель курсовой работы бакалавра

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

## Задание принял к исполнению

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)